



Comune di Parma

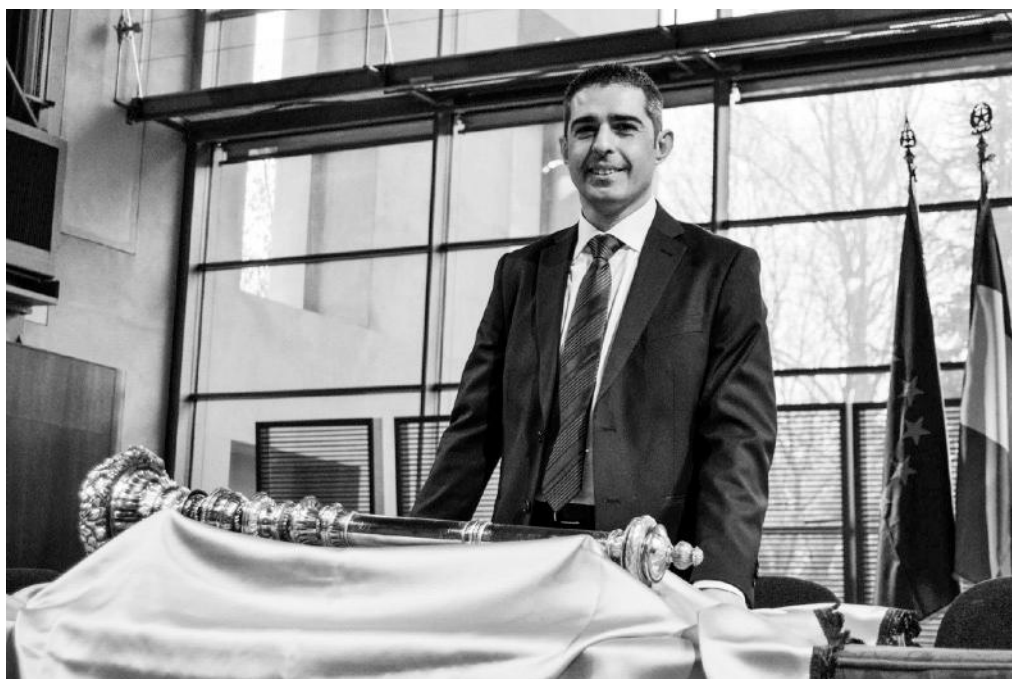
parma



# CARTA DEI SERVIZI 2016

## Comune di Parma

Settore Cultura, giovani e sviluppo strategico  
Servizio Casa della Musica



### **Introduzione del Sindaco**

La centralità del cittadino è oggi uno dei concetti base della Pubblica Amministrazione: si è progressivamente passati da una struttura orientata al puro rispetto delle norme, ad una finalizzata al soddisfacimento dei requisiti di efficacia, equità ed efficienza.

Tale organizzazione può e deve rispondere sempre meglio ai bisogni del cittadino-utente. In quest'ottica il punto di vista degli utenti è fondamentale per il miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi.

In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune di Parma si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi.

Ritengo che solo creando un canale di comunicazione personalizzato, incentrato sulle esigenze dei cittadini, sia possibile avviare una reale politica di ascolto e valorizzazione degli stessi caratterizzando il rapporto tra istituzione e cittadino sulla base di una reciproca fiducia e nell'ambito di una volontà e di un impegno condivisi per il bene delle persone, delle famiglie, della comunità e del territorio.

**Federico Pizzarotti**

*Sindaco del Comune di Parma*

Settore Cultura Giovani e Sviluppo Strategico del Territorio  
Servizio Casa della Musica  
Tel. +39 0521 031170 - mail [infopoint@lacasadellamusica.it](mailto:infopoint@lacasadellamusica.it)

[www.comune.parma.it](http://www.comune.parma.it)

Residenza Municipale  
Strada Repubblica, 1- 43121 Parma

parma



## LE CARATTERISTICHE DELLA NOSTRA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio Casa della Musica e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

La Carta, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i “principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici”.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

#### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### **Imparzialità**

Il Comune di Parma eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Partecipazione**

Il Comune di Parma si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

### **Efficacia ed Efficienza**

Il Comune di Parma pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e Cortesia**

Il Comune di Parma assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

Il Comune di Parma considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

# SOMMARIO

## **CONOSCERE LA CASA DELLA MUSICA**

Obiettivi generali

Funzioni

Attori e competenze

Organizzazione

Comunicazione con l'utenza

## **OFFERTA ALL'UTENTE E OPERATIVITÀ**

Servizi offerti

Giorni e orari di apertura

Concessione degli spazi

Tariffe

Standard di prestazione

## **QUADRO LEGISLATIVO**

Quadro normativo di riferimento

Regolamenti

## **RAPPORTO CON L'UTENZA**

Modalità di partecipazione

Controlli e monitoraggio delle attività

Informazione e ascolto

Soddisfazione dell'utente

Reclami e segnalazioni

## **APPENDICE NORMATIVA GENERALE**

Riferimenti normativi sulle Carte dei Servizi

## CONOSCERE LA CASA DELLA MUSICA



La **Casa della Musica** ha sede principale a Parma, presso Palazzo Cusani (Piazzale San Francesco 1), è gestita dal Comune di Parma che è proprietario delle strutture che costituiscono un complesso sistema di spazi polifunzionali, musei, sale espositive e servizi aperti al pubblico, quali la **Biblioteca Mediateca** specializzata in musica e l'**Archivio Storico del Teatro Regio di Parma** e comprende al suo interno il **Museo dell'Opera**, (Piazzale S. Francesco, 1) la **Casa del Suono** (Piazzale Salvo d'Acquisto - ex Chiesa di Santa Elisabetta) e la **Casa Natale Toscanini** (Borgo Tanzi 13), principali sedi museali, oltre a uno spazio per esposizioni temporanee.

### OBIETTIVI GENERALI

- Curare l'efficacia del Servizio;
- Garantire la qualità dei Servizi della Casa della Musica;
- Garantire la partecipazione;
- Rilevare la soddisfazione.

Nel perseguimento delle proprie finalità, la Casa della Musica opera in collaborazione con istituzioni ed enti che operano in campo musicale a livello locale, nazionale e internazionale favorendo il rapporto con i cittadini, singoli e associati, al fine di promuovere la conoscenza, la sperimentazione e la creazione musicale, con particolare attenzione all'attività di ricerca, promuovendo nuovi talenti e nuove produzioni.

### **Gli obiettivi concreti che ci prefiggiamo di raggiungere:**

- Incentivare e diffondere la cultura musicale, al fine di favorire la crescita culturale individuale e collettiva;
- Conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza delle collezioni civiche e del patrimonio culturale e musicale della città;
- Promuovere attività di educazione al patrimonio, di conoscenza e di rispetto dei beni;
- Costituire un punto di aggregazione e interscambio musicale e culturale con le realtà di Parma e del territorio.
- Organizzare convegni, incontri per la valorizzazione del patrimonio dei compositori del territorio, favorendo le necessarie sinergie fra enti pubblici e privati, nazionali e internazionali;
- Consentire attività di ricerca, di produzione artistica, di produzione scientifica;
- Organizzare rassegne concertistiche, dalla musica antica a quella contemporanea;
- Promuovere la formazione di spettatori sempre più consapevoli e attivi attraverso la realizzazione di un'attività di divulgazione musicale per bambini, studenti e adulti;
- Favorire l'accesso all'offerta culturale musicale della Casa della Musica da parte di nuove fasce di pubblico, anche provenienti da paesi e da contesti socioculturali diversificati;
- Perseguire la promozione nella produzione musicale della qualità, dell'innovazione, della ricerca, della sperimentazione di nuove tecniche e nuovi stili, con particolare attenzione ai nuovi generi;
- Collaborare con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti educativi congiunti finalizzati alla diffusione della cultura musicale, in sinergia con i Servizi Educativi e il Servizio Giovani dell'Amministrazione Comunale;
- Promuovere e favorire collaborazioni, attraverso residenze temporanee, con giovani artisti e studiosi nell'ambito della ricerca musicale, al fine di sostenere e promuovere la creazione artistica nazionale ed internazionale, con particolare attenzione alle opportunità legate alla dimensione europea;
- Coadiuvare musicisti e compositori attraverso la messa a disposizione delle proprie dotazioni strumentali, nell'implementazione del loro percorso creativo;
- Sviluppare la proposta musicale, promuovendo maggiori sinergie con Istituzioni, Enti ed Associazioni, per la realizzazione di proposte molteplici e rivolte ad un pubblico diversificato

### **FUNZIONI**

Nell'ambito delle proprie competenze, la Casa della Musica ha le seguenti funzioni:

1. Conservazione e Valorizzazione del Patrimonio;
2. Diffusione della cultura e del patrimonio musicale - Rapporti con le scuole;
3. Ricerca;
4. Produzione di Eventi ed Iniziative;
5. Promozione.



## ATTORI E COMPETENZE



La Casa della Musica viene gestita direttamente dal personale del Comune di Parma, avvalendosi eventualmente di soggetti esterni, pubblici o privati, tramite apposita convenzione e/o contratto di servizio, in conformità alla normativa regionale in materia. In ogni caso viene assicurato un adeguato controllo in riferimento agli standard di qualità prescritti dalla Regione.

Settore Cultura Giovani e Sviluppo Strategico del Territorio  
Servizio Casa della Musica  
Tel. +39 0521 031170 - mail [infopoint@lacasadellamusicait](mailto:infopoint@lacasadellamusicait)  
[www.comune.parma.it](http://www.comune.parma.it)

Residenza Municipale  
Strada Repubblica, 1- 43121 Parma

parma



## ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione della Casa della Musica è governata a garantire e a tutelare tutte le sue strutture, essendone parti integranti:

**PALAZZO CUSANI** (Piazzale San Francesco 1), sede altresì del **MUSEO DELL'OPERA**



Reception  
Spazio per esposizioni temporanee  
Cortile d'Onore  
Auditorium  
Sala Concerti  
Biblioteca Mediateca  
Archivio Storico del Teatro Regio e del CIRPeM  
LABEL - Laboratorio di Elettroacustica  
Spazi in concessione ASSOCIAZIONE CLUB DEI 27  
Spazi in concessione UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA:  
DIP. ALEF SEZ. DI MUSICOLOGIA - DIP. ING. INDUSTRIALE  
Spazi in concessione ISTITUTO NAZIONALE DI STUDI VERDIANI  
Aula didattica  
Uffici  
Spazi di servizio

CASA DEL SUONO (Piazzale Salvo d'Acquisto - ex Chiesa di Santa Elisabetta)



Settore Cultura Giovani e Sviluppo Strategico del Territorio  
Servizio Casa della Musica  
Tel. +39 0521 031170 - mail [infopoint@lacasadellamusica.it](mailto:infopoint@lacasadellamusica.it)  
[www.comune.parma.it](http://www.comune.parma.it)

Residenza Municipale  
Strada Repubblica, 1- 43121 Parma

parma



MUSEO CASA NATALE TOSCANINI (Borgo Tanzi. 13)



Settore Cultura Giovani e Sviluppo Strategico del Territorio  
Servizio Casa della Musica  
Tel. +39 0521 031170 - mail [infopoint@lacasadellamusica.it](mailto:infopoint@lacasadellamusica.it)  
[www.comune.parma.it](http://www.comune.parma.it)

Residenza Municipale  
Strada Repubblica, 1- 43121 Parma

parma



L'organizzazione della struttura prevede che siano assicurati in modo adeguato e con continuità le seguenti funzioni fondamentali:

- Funzioni bibliotecarie, archivistiche e di conservazione delle collezioni e del patrimonio museale;
- Servizi educativi e didattici;
- Servizi di sorveglianza, custodia e accoglienza;
- Funzioni amministrative;
- Funzioni tecniche.

Per il miglior svolgimento dei propri compiti e per garantire un adeguato funzionamento della Casa della Musica, il personale è tenuto a un costante aggiornamento della propria preparazione.

Sono previsti aggiornamenti professionali ed è favorita la partecipazione alle iniziative di qualificazione e specializzazione.

### COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

- Comunicati stampa a testate locali, nazionali e specializzate;
- Siti web dell'Ente:

[www.lacasadellamusica.it](http://www.lacasadellamusica.it)

<http://www.operamuseo.parma.it>

<http://www.museotoscanini.it>

<http://www.casadelsuono.it>

<http://www.comune.parma.it/cultura>

- Applicazioni dedicate (bigliettazione, accessi, georeferenziazione); Penguin Pass;
- Newsletter settimanale e specifica per eventi;
- Contatto telefonico ed email.

## OFFERTA ALL'UTENTE E OPERATIVITÀ



### SERVIZI OFFERTI

- Apertura al pubblico dei Musei nelle modalità previste dagli standard e obiettivi di qualità per i musei della Regione Emilia-Romagna con possibilità anche di prenotazione delle visite per gruppi eventualmente fuori dagli orari di apertura regolare;
- Comunicazione sulle collezioni esposte tramite specifici sussidi alla visita;
- Organizzazione di visite guidate, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale;
- Bookshop con pubblicazioni;
- Apertura al pubblico ed ai servizi della Biblioteca, della Mediateca e dell'Archivio, con servizi di consulenza e ricerca bibliografica e di istruzione all'uso delle strumentazioni di ricerca;
- Promozione di servizi didattici ed educativi rivolti al pubblico scolastico e agli adulti;
- Organizzazione di attività espositive temporanee finalizzate alla valorizzazione delle collezioni di pertinenza;
- Programmazione di eventi culturali o di spettacoli, anche in collaborazione con altri istituti ovvero associazioni culturali locali;
- Agevolazione delle politiche di promozione turistica del territorio;
- Messa a disposizione delle strutture a supporto della cittadinanza e di studiosi, attraverso la concessione di sale e spazi;
- Concessione sale per celebrazione matrimoni e unioni civili;
- Partecipazione ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- Analisi delle caratteristiche e dei bisogni dell'utenza reale e potenziale della Casa della Musica attraverso ricerche mirate e indagini statistiche;

- Predisposizione di attività che agevolano l'accessibilità fisica, culturale, sensoriale ed economica alle attività programmate da parte dei diversi pubblici.

## **GIORNI E ORARI DI APERTURA**

Nell'organizzazione del Servizio Museale, rientrando nei servizi pubblici essenziali, la Casa della Musica assicura l'apertura al pubblico di musei e luoghi della cultura, in applicazione al D.L. 20 settembre 2015 n° 146 (Decreto Colosseo).

- **Museo dell'Opera e Casa del Suono** sono aperti al pubblico tutto l'anno con orario dal mercoledì alla domenica e i giorni festivi dalle 10 alle 18.

I musei osservano un periodo di chiusura estivo in corrispondenza del mese di agosto che viene comunicato dalla Direzione del Servizio Casa della Musica;

- **Il Museo Casa Natale di Arturo Toscanini** è aperto al pubblico tutto l'anno con il seguente orario:

**il martedì dalle 9 alle 13, dal mercoledì al sabato dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, la domenica e nei giorni festivi dalle 10 alle 18.** Il museo osserva un periodo di chiusura estivo in corrispondenza del mese di Agosto che viene comunicato dalla Direzione del Servizio Casa della Musica;

**Le attività didattiche e le visite guidate possono essere programmate, previa prenotazione, anche al di fuori dei normali orari di apertura.**

- **La Biblioteca Mediateca** è aperta al pubblico tutto l'anno con il seguente orario:

**dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, il venerdì dalle 9 alle 14. Rimane chiusa sabato e domenica.**

La Biblioteca Mediateca osserva un periodo di chiusura in corrispondenza del mese di Agosto che viene comunicato dalla Direzione del Servizio Casa della Musica;

La Casa della Musica osserva inoltre i seguenti giorni di chiusura completa: 1 Gennaio, 1 Maggio, 15 Agosto, 24, 25 e 31 Dicembre.



- L'accesso alla Sala Studio dell'Archivio Storico del Teatro Regio e del CIRPeM avviene previo appuntamento telefonico o email, ai contatti di seguito specificati: [archivioteatroregio@lacasadellamusica.it](mailto:archivioteatroregio@lacasadellamusica.it); Tel. 0521031171;

**Orari validi, salvo modifiche temporanee o definitive che dovessero rendersi necessarie.**

Gli orari dei Musei e dei Servizi sono suscettibili di aperture straordinarie in concomitanza di iniziative o di eventi decisi dall'Amministrazione Comunale.

### **CONCESSIONE SPAZI**

L'accesso ai locali oggetto di concessione è consentito nel rispetto delle norme e dei regolamenti vigenti del Comune di Parma, con particolari riferimenti agli orari di lavoro e alle prescrizioni di sicurezza.

### **TARIFFE**

L'ingresso ai Musei di pertinenza civica è gratuita dal 1° Ottobre 2016 (deliberazione di Giunta Comunale n° 318 del 31/08/2016).

L'acquisto di determinati beni, quali pubblicazioni o gadgets, l'utilizzo a fini di stampa o per altri motivi di immagini di opere custodite nei musei o negli archivi, è a pagamento.

Definizione puntuale di tali aspetti, così come della tariffazione relativa alla concessione degli spazi è contenuta nel Piano Tariffario (vedi allegato [LINK 1](#)), che specifica anche quali siano le deroghe previste.



## STANDARD DI PRESTAZIONE

### Obiettivi strategici:

- Sviluppare un progetto strategico di valorizzazione volto a implementare il posizionamento della Casa della Musica nel sistema musicale cittadino;
- Promuovere una maggiore conoscenza delle sedi museali, in sinergia con i sistemi e le reti museali territoriali, nazionali e internazionali per favorire la valorizzazione delle collezioni;
- Sviluppare la proposta musicale, promuovendo maggiori sinergie con Istituzioni Enti ed Associazioni, per la realizzazione di proposte molteplici e rivolta ad un pubblico diversificato;
- Conservare, valorizzare le raccolte dell'Archivio Storico del Teatro Regio e del CIRPeM attraverso attività di digitalizzazione, catalogazione e promozione di esposizioni temporanee ed iniziative di divulgazione anche in collaborazione con Enti ed Istituzioni del territorio

### Livelli di prestazione garantiti:

Al fine di raggiungere i propri obiettivi il Servizio Casa della Musica si impegna per un miglioramento continuo della propria attività, con particolare attenzione ad intraprendere azioni migliorative rispetto ai seguenti aspetti strategici:

### 1. STATUS GIURIDICO

DIMENSIONE - FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
normazione	possesso di un Regolamento	regolamento della Casa della Musica approvato con atto di C.C. n. 29 del 22/03/2016
trasparenza	possesso di una Carta dei Servizi	carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente

## 2. PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE

DIMENSIONE - FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale; DUP-PEG-PDA)
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a metà/fine esercizio

## 3. STRUTTURE E SICUREZZA

DIMENSIONE - FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti anti intrusione, rilevatore fumi e telecamere di sorveglianza ad alta tecnologia, regolarmente verificati; Apertura e chiusura degli spazi da Operatori addetti all'accoglienza e alla sorveglianza
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza

confort	pulizia	pulizia periodica di tutte le strutture
	illuminazione	postazioni con luce adeguata al servizio erogato
	controllo microclimatico	spazi espositivi con temperatura ed umidità periodicamente rilevate adeguate agli standard normativi di riferimento
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso senza barriere alle strutture; parcheggio riservato ai disabili; supporto all'utenza diversamente abile attraverso percorsi sensoriali adeguati da concordarsi con il servizio

#### 4. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

DIMENSIONE FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	Direzione del Servizio	individuato con atto formale il responsabile della direzione del Servizio
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; documentazione; didattica; custodia; amministrazione	garantite tutte le funzioni fondamentali

professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario; vengono agevolati stage formativi con Università, Istituti di formazione e alternanza scuola lavoro.

## 5. GESTIONE E CURA DELLE COLLEZIONI

DIMENSIONE FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	semestrale/annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate

Implementazioni delle collezioni	sviluppo uniforme ed armonico del patrimonio documentario e museale	Accoglimento delle proposte di donazione entro 60 gg., con verifica annuale dell'accrescimento del patrimonio della Casa della Musica; almeno 10% delle risorse in Conto Capitale assegnate al Servizio Casa della Musica impiegate per l'accrescimento del patrimonio documentario e museale
----------------------------------	---	--

## 6. SERVIZI AL PUBBLICO

DIMENSIONE FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
-------------------------------------	------------	----------

<p>accessibilità</p>	<p>ampio orario di apertura al pubblico dei diversi Servizi offerti dalla Casa della Musica</p>	<p><b>MUSEI:</b> almeno 30 ore settimanali di apertura, compresi il sabato e la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta);  <b>BIBLIOTECA</b>  <b>MEDIATECA:</b> almeno 36 ore settimanali di apertura dal lunedì al venerdì (unico giorno con termine alle 14.00) con pausa di un'ora dal lunedì al giovedì;  <b>ARCHIVIO:</b> almeno 22 ore di servizio settimanale con possibilità di consultazione su appuntamento;  <b>RECEPTION E GESTIONE EVENTI:</b> dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00; sabato e domenica dalle 10.00 alle 18.00 per un tot. di 61 ore settimanali a cui si aggiunge la programmazione di iniziative della Casa della Musica o ospitate nelle fasce orarie diverse da quelle indicate che vengono comunicate con l'iniziativa stessa.</p>
----------------------	---	---

accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	<p>Numero visitatori che si riescono a garantire per ciascuna tipologia di servizio:</p> <p><b>Musei:</b> gruppi di massimo 25 persone  <b>Biblioteca:</b> 60 posti  <b>Sala Concerti:</b> 150 posti  <b>Auditorium:</b> 65 posti  <b>Cortile d’Onore:</b> 200 persone  <b>Spazio espositivo I° piano:</b> gruppi di massimo 25 persone.</p> <p><b>MUSEI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all’esterno;</li> <li>- supporto attivo all’utenza diversamente abile attraverso percorsi sensoriali adeguati;</li> <li>- pianta di orientamento e tariffario esposti all’ingresso;</li> <li>- segnalazione dei vari servizi (Biblioteca, Archivio Storico del Teatro Regio e del CIRPeM, bookshop, Sala dei Concerti, Auditorium e spazi in concessione ad Enti ed Istituzioni, bagni, ascensore, bar ecc.);</li> <li>- presenza costante di un operatore in orario d’apertura al punto informazioni e prenotazioni</li> </ul>
-------------	---	---

sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento degli apparati didascalici del percorso espositivo; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; presenza di diorami e plastici; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget, ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e Internet, negli orari di apertura del Museo; App dedicata; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale e con guide turistiche abilitate
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del programma delle attività educativo-didattiche; realizzazione di almeno 80 laboratori didattici da parte di soggetti specializzati, in collaborazione anche con Associazioni culturali del territorio (prenotazione obbligatoria)



consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici, postazioni internet, ecc.; accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio bibliotecario e archivistico; facilità di accesso alla modulistica	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; presenza continua di personale qualificato per reference bibliografico e archivistico; modulistica disponibile sia in formato cartaceo che attraverso i siti internet dell'Ente
distribuzione in sala di consultazione	evasione delle richieste	patrimonio bibliotecario: consegna entro mezz'ora; patrimonio archivistico: consegna in base alla complessità della ricerca, con supporto di personale qualificato
prestito	prestito del materiale archivistico, grafico, iconografico e materiale museale	avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta inoltrata alla Direzione, previa autorizzazione della Soprintendenza Regionale; modulistica disponibile sia in formato cartaceo che attraverso i siti internet dell'Ente
	prestito del materiale bibliografico e filmico	immediato (in presenza)
	prestito interbibliotecario	immediato (in presenza)

riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti; modulistica disponibile sia in formato cartaceo che attraverso i siti internet dell'Ente
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di almeno 1 esperto per ciascuna tipologia di ricerca, anche attraverso la collaborazione con Enti ed Istituzioni del Territorio
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
eventi culturali	programmazione di eventi culturali quali: concerti, convegni, incontri, proiezioni, esposizioni temporanee, celebrazione matrimoni e unioni civili	almeno 100 eventi culturali organizzati annualmente, anche in collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni culturali e privati.

Informazione e comunicazione al pubblico	comunicati stampa a testate locali e/o nazionali per eventi specifici; divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune/Museo	tempestiva (entro 2 giorni prima dell'evento); trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento settimanale delle news; aggiornamento a cadenza trimestrale delle altre pagine del sito
concessione di sale e spazi per iniziative culturali. Spazi disponibili: Sala dei Concerti, Auditorium, Cortile d'Onore, Aula Didattica, Sala Riunioni. Sala di Ascolto	evasione della richiesta in base alla disponibilità di spazi e risorse compatibilmente con il calendario del Servizio Casa della Musica	entro 30 gg. dalla richiesta inoltrata all'Assessorato alla Cultura e alla Direzione del Servizio; modulistica disponibile sia in formato cartaceo che attraverso i siti internet dell'Ente. Per l'utilizzo degli spazi è indispensabile inoltre compilare e attenersi alla scheda tecnica organizzativa
concessione spazi per eventi privati. Spazi disponibili: Sala dei Concerti, Auditorium, Cortile d'Onore, Aula Didattica, Sala Riunioni.	evasione della richiesta in base alla disponibilità di spazi e risorse compatibilmente con il calendario del Servizio Casa della Musica	entro 30 gg. dalla richiesta inoltrata all'Assessorato alla Cultura e p.c. alla Direzione del Servizio; modulistica disponibile sia in formato cartaceo che attraverso i siti internet dell'Ente

concessione spazi per celebrazione Matrimoni e unioni civili Spazi disponibili: Auditorium (50 posti), Cortile d'Onore (120 posti)	evasione della richiesta in base alla disponibilità di spazi e risorse compatibilmente con il calendario del Servizio Casa della Musica di concerto con il Servizio di Stato Civile e il Servizio Cerimoniale del Comune di Parma	modalità di fruizione: i periodi disponibili sono da Maggio a Settembre, nelle mattine di sabato e domenica dalle h. 10 alle h. 13 e compatibilmente con la programmazione delle iniziative e delle attività della Casa della Musica. Si rimanda alla scheda allegata alla Del. G. C. 334 del 14/09/2016 per ulteriori specificazioni
--	---	---

## QUADRO LEGISLATIVO

### QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Per tutte le strutture il quadro normativo di riferimento è dato da:

- L.R. 24.3.2000, n. 18: "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- D.M. 10 maggio 2001 Atto di indirizzo sui criteri tecnico- scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, del D.Les. n. 112 del 1998);
- Del.G.R. 309/2003 Direttiva ai sensi dell'art. 10 L.R. 18/2000. Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei;
- D.Lgs. 42/2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio" coordinato con le modifiche apportate dalla L. 110/2014 e dal D.L. 133/2014 convertito dalla L. 164/2014;
- Profili e Qualifiche professionali per i musei della Regione Emilia-Romagna , (Del.G.R. 1719 del 4.12.2006);
- Del.G.R. 1888/2008 Approvazione criteri e linee guida per il riconoscimento dei musei regionali in base agli standard ed obiettivi di qualità ai sensi della L.R. 18/00 "Norme in materie di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- Del.G.R 2049/2009 Primo riconoscimento dei musei della Regione Emilia-Romagna in base agli standard e obiettivi di qualità ai sensi della L.R. 18/00 'Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali' - Anno 2009;
- Del.G.R. 1662/2010 Primo riconoscimento dei musei della Regione Emilia-Romagna

in base agli standard e obiettivi di qualità ai sensi della L.R. 18/00 'Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali' - Anno 2010;

- Del.G.R. 1837/2011 Primo riconoscimento dei musei della Regione Emilia-Romagna in base agli standard e obiettivi di qualità ai sensi della L.R. 18/00 'Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali' - Anno 2011;
- L. 106/2014 (cosiddetto "Decreto Cultura") che convertiva il D.L. 83/2014 recante "Disposizioni urgenti per la tutela del patrimonio culturale, lo sviluppo della cultura e il rilancio del turismo" (con circolare dell'Agenzia delle Entrate 24/2014 sull'Art Bonus).

#### **IN MATERIA DI PUBBLICO SPETTACOLO:**

- L. 30 Aprile 1985 n° 163 "Nuova disciplina degli interventi dello Stato a favore dello Spettacolo" e succ. mod. ed int.;
- L. 14 Agosto 1967 n° 800 e succ. mod. "Nuovo ordinamento degli Enti Lirici e delle attività musicali";
- L.R. Emilia Romagna n° 13/99 "Norme in materia di Spettacolo";
- L. 37/1994 "Norme in materia di promozione culturale";
- Dlgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

#### **REGOLAMENTO DELLA CASA DELLA MUSICA**

Approvato con delibera di Consiglio Comunale n° 29 del 22/03/2016, disponibile in formato cartaceo presso la Reception della Casa della Musica e nelle sedi afferenti.

#### REGOLAMENTO CASA DELLA MUSICA

#### **UFFICIO COMPETENTE**

Servizio Casa della Musica del Settore Cultura, Giovani e Sviluppo strategico del Territorio del Comune di Parma.

#### **MODULISTICA**

##### MODULISTICA

- Iscrizione Biblioteca Mediateca
- Consultazione Archivio e riproduzione documenti
- Prestito opere e documenti
- Richiesta spazi per iniziative varie e matrimoni e unioni civili
- Scheda tecnica organizzativa per utilizzo spazi
- Prenotazione laboratori

#### **RAPPORTO CON L'UTENZA**

#### **MODALITA' DI PARTECIPAZIONE**

Settore Cultura Giovani e Sviluppo Strategico del Territorio  
Servizio Casa della Musica  
Tel. +39 0521 031170 - mail [infopoint@lacasadellamusica.it](mailto:infopoint@lacasadellamusica.it)

[www.comune.parma.it](http://www.comune.parma.it)

Residenza Municipale  
Strada Repubblica, 1- 43121 Parma

parma



Il cittadino, frequentatore del Servizio, può inviare suggerimenti e proposte mediante:

- Libro delle firme (Casa Natale)
- messaggio mail al seguente indirizzo:  
[infopoint@lacasadellamusica.it](mailto:infopoint@lacasadellamusica.it)
- Compilazione moduli customer satisfaction presso la Reception della Casa della Musica ([Modulo Customer Satisfaction](#)).
- Gli Utenti possono presentare suggerimenti e/o indicazioni per migliorare il Servizio o per l'acquisto di materiale non in possesso delle strutture. Le comunicazioni anonime non sono prese in considerazione.
- Il Servizio Casa della Musica riceve altresì proposte di donazioni corredate di apposito inventario, secondo le procedure vigenti.

## CONTROLLI E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

L'attività di controllo e monitoraggio della qualità è effettuata dal Servizio Casa della Musica con la collaborazione degli operatori individuati con Contratto di Servizio di informazione, accoglienza e gestione eventi presso spazi culturali, spazi espositivi e musei, per ottenere un monitoraggio costante del servizio erogato, al fine di identificare in tempo utile gli scostamenti dagli standard previsti ed attuare misure correttive efficaci.

**ESEMPIO:** Il sistema di controllo adottato si basa sui seguenti principi:

- Censimento sui Beni Culturali IBC Emilia Romagna:  
<http://ibc-censimenti.sebina.it/>
- Compilazione di report semestrali di rilevamento accessi ai Servizi e numero iniziative realizzate;
- Compilazione di report semestrali di rilevamento prestiti erogati e accessi a Biblioteca e Sala Studio.

## INFORMAZIONE E ASCOLTO

Gli utenti sono informati tempestivamente tramite:

- Comunicati stampa diffusi dall'Ufficio Stampa e dalla Struttura di comunicazione dell'Ente;
- Portale Cultura, newsletter e app dedicate;
- Totem, stendardi e apposito materiale grafico distribuito nei punti informativi di riferimento per la città e il turista.

Il Servizio Casa della Musica tiene in considerazione eventuali proposte o sollecitazioni avanzate dai cittadini.

## SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La soddisfazione dell'Utente può essere definita come il rapporto tra la qualità percepita e la qualità attesa.

Periodicamente si effettuano indagini di monitoraggio sul pubblico volte a comprenderne il tipo di fruizione.

Per effettuare periodicamente le “rilevazioni” della soddisfazione degli Utenti, si utilizzano (ad esempio) appositi questionari di customer satisfaction [Modulo Customer Satisfaction](#)

## **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Eventuali reclami sul servizio offerto presso Casa della Musica dovranno essere inoltrati tramite lettera alla Direzione Servizio Casa della Musica - P.le S. Francesco n° 1 - 43121 PARMA (PR) oppure tramite e-mail all'indirizzo [infopoint@lacasadellamusica.it](mailto:infopoint@lacasadellamusica.it)

Il Cittadino potrà compilare un modulo prestampato [Modulo reclamo](#) in cui dovrà fornire indicazioni precise circa le proprie generalità e rilasciare un recapito utile per la successiva risposta che sarà fornita entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il personale della Reception della Casa della Musica e del Museo Casa Natale Toscanini è a disposizione per assistere l'Utente nella presentazione di una segnalazione e/o di un reclamo al n. 0521 031170

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

## **APPENDICE NORMATIVA GENERALE**

### **RIFERIMENTI NORMATIVI SULLE CARTE DEI SERVIZI**

La Carta di Qualità dei Servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative: Il D.P.C.M del 27 gennaio 1994 (recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” di seguito anche solo “la Direttiva” o “Direttiva Ciampi”), detta i Principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “standard specifici di qualità e quantità dei servizi”, istituendo un apposito Comitato permanente presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione della Direttiva medesima (come è noto, in taluni settori, come la comunicazione, il potere di direttiva è stato attribuito alla competente Autorità garante, in base alla legge n. 249 del 1997). L'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla Direttiva e ad essa conforme, è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del decreto legge n. 163 del 1995, convertito nella L. 11

giugno 1995, n. 273 (successivamente abrogato).

L'assetto normativo in materia di Carte dei Servizi ha trovato un punto fondamentale nel D. Lgs. n. 286 del 1999, che individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria che stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati "con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi" (cfr. art. 11, co. 1). Il comma secondo prevede che "Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle Carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri".

La centralità della Carta viene ribadita in maniera chiara, definitiva e immediatamente cogente con l'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008) il quale, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, prevede in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi" , da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
  
  - consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze



dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità, per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

- previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio, per l'intera durata del contratto stesso.

La legge n. 15 del 2009, art. 4, comma 2, che reca principi e criteri per l'esercizio della delega legislativa completa il quadro dei riferimenti normativi. Essa intende consentire a ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di regolazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei Servizi, dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del "Codice del Consumo". Il D. Lgs. n. 198 del 2009 ha svolto la delega, con rinvio, peraltro, a successivi atti di determinazione puntuale degli standard e degli obblighi da assumere a parametro dell'azione dei gestori e delle eventuali relative azioni dei consumatori in caso di violazione.

La legge n. 69 del 2009 contiene due disposizioni in materia: l'art. 16 prevede fra l'altro, in materia di servizi postali, che, quanto alle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure "trasparenti, semplici e poco onerose" per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extragiudiziali in conformità ai principi comunitari; l'art. 30 stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi, ovviamente, i servizi locali, peraltro già coperti dall'art. 2 della legge finanziaria 2008).

L'art. 11 del DPR n. 168 del 2010, intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato DPR, ferme restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente DPR medesimo.

Trattano di Carte dei servizi anche gli artt. 8 e 36 del dl n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012: essi stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.

Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33 in tema di " Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".